



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
مركز التنمية الاجتماعية بالمدينة المنورة
جمعية وتين الخير للخدمات الإنسانية
مسجلة برقم (1996)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد لجمعية وتين الخير للخدمات الإنسانية

محتوى السياسة

١. التمهيد
٢. الهدف العام
٣. الأهداف
٤. مبادئ التعامل مع المستفيد
٥. قنوات التواصل مع المستفيدين
٦. قياس رضا المستفيد والتحسين المستمر
٧. المسؤوليات
٨. المراجعة والاعتماد

١. التمهيد

تحرص جمعية وتين الخير للخدمات الإنسانية على تنظيم علاقتها بالمستفيدين بما يحفظ حقوقهم، ويضمن تقديم الخدمات بكفاءة وجودة، وفق إجراءات واضحة تعزز الثقة والشفافية وتحسن تجربة المستفيد.

وتولي الجمعية العلاقة مع المستفيد أهمية خاصة، من خلال تطوير آليات تقديم الخدمات ومراجعتها بصورة مستمرة بما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة. وهذا يتفق مع الغرض الوارد في السياسة الأصلية بتنظيم العلاقة وحماية حقوق الأطراف والمستفيدين. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد .

٢. الهدف العام

تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين، وتقديم خدمات ذات جودة وكفاءة، وتسهيل حصول المستفيد على الخدمة ومتابعة احتياجاته ومقترحاته، بما يسهم في رفع مستوى رضاه وتحسين الخدمات المقدمة له. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد .

٣. الأهداف

تهدف السياسة إلى:

- * تسهيل إجراءات حصول المستفيد على خدمات الجمعية.
- * تقديم الخدمات بوسائل وأساليب مناسبة وفعالة.
- * توفير المعلومات والإجابة عن استفسارات المستفيدين عبر قنوات متعددة.
- * سرعة إنجاز الخدمات ومراعاة ظروف المستفيدين.
- * قياس رضا المستفيد والاستفادة من النتائج في تطوير الخدمات.
- * تعزيز ثقة المستفيد بالجمعية وتحسين تجربته.
- * نشر ثقافة جودة الخدمة والتحسين المستمر بين العاملين.

٤. مبادئ التعامل مع المستفيد

تلتزم الجمعية عند التعامل مع المستفيد بما يلي:

- * التعامل باحترام ومهنية وعدالة.
 - * المحافظة على خصوصية المستفيد ومعلوماته.
 - * تقديم المعلومات المتعلقة بالخدمات بصورة واضحة.
 - * تسهيل الإجراءات قدر الإمكان وسرعة إنجاز الطلبات.
 - * إتاحة الفرصة للمستفيد لتقييم الخدمة وإبداء رأيه ومقترحاته.
 - * التعامل مع ملاحظات المستفيد باعتبارها وسيلة للتطوير والتحسين.
 - * العمل المستمر على معالجة المعوقات التي تؤثر في جودة الخدمة.
- ويؤكد أصل السياسة تحديداً أن تقييم المستفيد للخدمة حق له وأداة للتقويم والتطوير، وليس للعقاب أو التشهير.

٥. قنوات التواصل مع المستفيدين

تتيح الجمعية التواصل مع المستفيدين من خلال القنوات المناسبة والمتاحة لديها، ومنها:

- * المقابلات المباشرة.
 - * الاتصالات الهاتفية.
 - * وسائل التواصل الاجتماعي.
 - * الخطابات والمراسلات.
 - * قنوات طلب المساعدة.
 - * الموقع الإلكتروني للجمعية.
 - * القنوات والمكاتب التابعة للجمعية – إن وجدت.
- وقد وردت هذه القنوات في السياسة الحالية، إضافة إلى خدمة التطوع ومناذيب المكاتب الفرعية.

٦. قياس رضا المستفيد والتحسين المستمر

تعمل الجمعية على قياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وتحليل الملاحظات والمقترحات والاستفادة منها في:

- * تطوير إجراءات تقديم الخدمات.
 - * معالجة جوانب القصور.
 - * تحسين جودة وسرعة الخدمة.
 - * تعزيز تجربة المستفيد.
 - * رفع كفاءة العاملين في تقديم الخدمات.
- ويعد قياس رضا المستفيد أحد الوسائل الأساسية للتحسين المستمر ورفع جودة الخدمة.

٧. المسؤوليات

تلتزم الإدارات والأقسام ذات العلاقة بتطبيق هذه السياسة كلٌ بحسب اختصاصه، ومتابعة جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، والعمل على معالجة الملاحظات ورفع مستوى رضا المستفيد.

٨. المراجعة والاعتماد

تراجع هذه السياسة بشكل دوري، وكلما دعت الحاجة إلى ذلك، ويتم تحديثها بما يتناسب مع احتياجات الجمعية وتطوير خدمات المستفيدين.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة جمعية وتين الخير للخدمات الإنسانية رقم (١٤) المنعقد بتاريخ ١٤٤٨/٤/١١ هـ الموافق ٢٠٢٦/٩/٢٢ م.

رئيس مجلس الإدارة :



أ/عندليب علي محمد عويضة

